

## **POLISI PRYDERON A CHWYNIION CYNGOR GWYNEDD**

Mae CYNGOR GWYNEDD wedi ymrwymo i ddelio'n effeithiol ag unrhyw bryderon neu gwynion sydd gennych am ein gwasanaeth. Ein nôd yw egluro unrhyw faterion nad ydych yn sicr yn eu cylch. Os yw'n bosibl, byddwn yn cywiro unrhyw gamgymeriadau yr ydym efallai wedi'u gwneud. Byddwn yn darparu unrhyw wasanaeth y mae gennych hawl iddo nad ydym wedi'i roi cyn hyn. Os ydym wedi gwneud rhywbeth yn anghywir, byddwn yn ymddiheuro ac os yw'n bosibl byddwn yn ceisio gwneud iawn am hynny. Rydym hefyd yn ceisio dysgu o'n camgymeriadau ac yn defnyddio'r wybodaeth a gawn i wella ein gwasanaethau.

### *Pryd y dylid defnyddio'r polisi hwn?*

Pan fyddwch yn mynegi eich pryderon neu'ch cwyn wrthym, byddwn fel arfer yn ymateb yn y ffordd sy'n cael ei disgrifio isod. Fodd bynnag, weithiau efallai y bydd gennych hawl statudol i apelio, (e.e. yn erbyn gwrthod rhoi caniatâd cynllunio i chi neu'r penderfyniad i beidio â rhoi lle i'ch plentyn mewn ysgol benodol) felly, yn hytrach nag ymchwilio i'ch pryder, byddwn yn egluro wrthych sut i apelio. Weithiau, efallai y byddwch yn pryderu am faterion nad ni sy'n penderfynu arnynt a byddwn yn rhoi gwybod i chi wedyn sut mae gwneud eich pryderon yn hysbys.

Hefyd nid yw'r polisi hwn yn berthnasol os yw'r mater yn ymwneud â Rhyddid Gwybodaeth neu Ddiogelu Data. Dan yr amgylchiadau hyn, dylech gysylltu â

Rheolwr Gwybodaeth,  
Swyddfeydd y Cyngor,  
Caernarfon LL55 1SH

neu e-bostio - [RhyddidGwybodaeth@gwynedd.llyw.cymru](mailto:RhyddidGwybodaeth@gwynedd.llyw.cymru)

### *Ydych chi wedi gofyn i ni eto?*

Os ydych yn cysylltu â ni am wasanaeth am y tro cyntaf (e.e. yn rhoi gwybod am olau stryd diffygiol, yn gofyn am apwyntiad ac ati), nid yw'r polisi hwn yn berthnasol. Dylech roi cyfle i ni yn gyntaf i ymateb i'ch cais. Os gwnewch chi gais am wasanaeth ac nad ydych wedyn yn hapus â'n hymateb, gallwch roi gwybod am eich pryder yn y ffordd sy'n cael ei ddisgrifio isod.

### *Datrys anffurfiol*

Os yw'n bosibl, credwn ei bod yn well delio â phethau ar unwaith yn hytrach na cheisio'u datrys yn ddiweddarach. Os oes gennych bryder, codwch ef gyda'r sawl yr ydych yn delio ag ef. Bydd ef neu hi yn ceisio datrys y mater i chi yn y fan a'r lle. Os oes gwersi i'w dysgu o roi sylw i'ch pryder, bydd yr aelod staff yn eu dwyn i'n sylw. Os na all yr aelod staff helpu, bydd yn egluro pam, a gallwch chi wedyn ofyn am ymchwiliad ffurfiol.

## *Sut mae mynegi pryder neu gŵyn yn ffurfiol*

Gallwch fynegi'ch cwyn mewn unrhyw un o'r ffyrdd isod :-

- Gallwch ofyn i'r sawl yr ydych mewn cysylltiad ag ef yn barod am gopi o'n ffurflen. Dywedwch wrtho eich bod am i ni ddelio â'ch pryder yn ffurfiol.
- Gallwch gysylltu â'n pwynt cyswllt canolog i gwynion ar rif ffôn 01766 771000 os hoffech gwyno dros y ffôn.
- Gallwch ddefnyddio'r ffurflen ar ein gwefan ar [www.gwynedd.llyw.cymru](http://www.gwynedd.llyw.cymru)  
Gallwch anfon e-bost atom ar [cwynion@gwynedd.llyw.cymru](mailto:cwynion@gwynedd.llyw.cymru)
- Gallwch ysgrifennu llythyr i ni a'i anfon i'r cyfeiriad canlynol :

Swyddog Gwella Gwasanaeth  
Cefnogaeth Gorfforaethol  
Cyngor Gwynedd  
Stryd y Jel  
Caernarfon  
Gwynedd LL55 1SH  
(01286 679103)  
[cwynion@gwynedd.llyw.cymru](mailto:cwynion@gwynedd.llyw.cymru)

Ein nôd yw bod ffurflenni mynegi pryder a chwyno ar gael ym mhob un o'n canolfannau gwasanaeth a'n hardaloedd cyhoeddus a hefyd mewn mannau priodol yn y gymuned (e.e. llyfrgelloedd, canolfannau hamdden).

Mae copïau o'r polisi hwn a'r ffurflen gwyno ar gael yn y Gymraeg a'r Saesneg. Am gopïau mewn print bras cysylltwch â Galw Gwynedd yn y cyfeiriad uchod.

### **Delio â'ch pryder.**

- Byddwn yn cydnabod eich pryder yn ffurfiol o fewn 5 diwrnod gwaith ac yna rhoi gwybod i chi sut y bwriadwn ymdrin ag ef.
- Byddwn yn gofyn i chi ddweud wrthym sut yr hoffech i ni gyfathrebu â chi ac yn gweld a oes gennych unrhyw ofynion penodol – er enghraifft, os oes gennych anabledd.
- Byddwn yn delio â'ch pryder mewn ffordd agored a gonest.
- Byddwn yn gwneud yn siŵr na fyddwch yn wynebu anfantais wrth ddelio â ni yn y dyfodol am eich bod wedi mynegi pryder neu wneud cwyn.

Fel arfer, dim ond os dywedwch wrthym am eich pryderon o fewn 6 mis y byddwn yn gallu edrych arnynt. Y rheswm am hyn yw ei bod yn well ymchwilio i'ch pryderon tra mae'r materion yn dal yn fyw ym meddwl pawb.

O dan amgylchiadau eithriadol, efallai y gallwn edrych ar bryderon sy'n cael eu dwyn i'n sylw yn ddiweddarach na hyn. Fodd bynnag, bydd rhaid i chi roi rhesymau cryf i ni pam nad ydych wedi gallu dwyn eich pryder i'n sylw yn gynharach a bydd angen i ni gael gwybodaeth ddigonol am y mater i'n galluogi i'w ystyried yn briodol. (Sut bynnag, waeth beth yw'r amgylchiadau, ni fyddwn yn ystyried unrhyw bryderon am faterion a ddigwyddodd dros dair blynedd yn ôl).

Os ydych yn mynegi pryder ar ran rhywun arall, bydd angen eu cytundeb nhw arnom i chi weithredu ar eu rhan.

### *Beth os oes a wnelo mwy nag un corff â'r mater?*

Os yw'ch cwyn yn cwmpasu mwy nag un corff, e.e. Cymdeithas Tai a'r Cyngor ynglŷn â niwsans sŵn, byddwn yn gweithio gyda nhw fel arfer i benderfynu pwy ddylai arwain wrth ddelio â'ch pryderon. Wedyn, rhoddir i chi enw'r sawl a fydd yn gyfrifol am gyfathrebu â chi tra ydym yn delio â'ch cwyn.

Os oes a wnelo'r gŵyn â chorff sy'n gweithio ar ein rhan, e.e. contractwyr atgyweirio, efallai yr hoffech chi godi'r mater yn anffurfiol gyda nhw yn gyntaf. Fodd bynnag, os hoffech chi fynegi eich pryder neu'ch cwyn yn ffurfiol, byddwn yn ymchwilio i hyn ein hunain ac yn anfon ymateb atoch.

### **Ymchwilio.**

Byddwn yn dweud wrthyhch pwy yr ydym wedi gofyn iddo ymchwilio i'ch pryder neu gŵyn. Os yw'ch pryder yn un syml, fel arfer byddwn yn gofyn i rywun o'r gwasanaeth ymchwilio iddo a dod yn ôl atoch. Os yw'n fwy difrifol, efallai y gofynnwn i rywun o ran arall o'r Cyngor, neu mewn achosion arbennig, yn cynnwys y rheini y mae a wnelont â gwasanaethau cymdeithasol lle mae gweithdrefn statudol yn gymwys, efallai y penodwn ymchwiliwr annibynnol.

Byddwn yn cyflwyno i chi ein dealltwriaeth ni o'ch pryderon ac yn gofyn i chi gadarnhau ein bod wedi deall yn iawn. Byddwn hefyd yn gofyn i chi ddweud wrthym pa ganlyniad yr ydych yn gobeithio'i gael. Fel arfer bydd angen i'r sawl sy'n ystyried eich cŵyn weld y ffeiliau sydd gennym sy'n berthnasol i'ch cŵyn. Os nad ydych am i hyn ddigwydd, mae'n bwysig eich bod yn dweud hynny.

Os oes ateb syml i'ch problem, efallai y byddwn yn gofyn i chi a ydych yn hapus i dderbyn hwnnw. Er enghraifft, lle'r ydych wedi gofyn am wasanaeth a'n bod yn gweld ar unwaith y dylech fod wedi'i gael, byddwn yn cynnig darparu'r gwasanaeth yn hytrach nag ymchwilio a chynhyrchu adroddiad.

Byddwn yn ceisio datrys pryderon mor gyflym â phosibl a byddwn yn disgwyl delio â'r mwyafrif helaeth o fewn 20 diwrnod gwaith. Os yw'ch cŵyn yn fwy cymhleth, byddwn yn :

- rhoi gwybod i chi o fewn y cyfnod hwn pam y credwn y gallai gymryd mwy o amser i ymchwilio;
- dweud wrthyhch faint o amser yr ydym yn disgwyl iddo ei gymryd;
- rhoi gwybod i chi pa mor bell yr ydym wedi mynd gyda'r ymchwiliad, ac yn
- rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i chwi yn rheolaidd, yn cynnwys dweud wrthyhch a fydd unrhyw ddatblygiadau yn debygol o newid ein hamcangyfrif gwreiddiol.

Bydd y sawl sy'n ymchwilio i'ch pryderon yn ceisio sefydlu'r ffeithiau yn gyntaf. Bydd hyd a lled yr ymchwiliad hwn yn dibynnu ar ba mor gymhleth a difrifol yw'r materion yr ydych wedi'u codi. Mewn achosion cymhleth, byddwn yn llunio cynllun ymchwilio.

Mewn rhai achosion, efallai y gofynnwn am gael cwrdd â chi i drafod eich pryderon. Weithiau, efallai y byddwn yn awgrymu cyfryngu neu ddull arall i geisio datrys anghydfod.

Byddwn yn edrych ar dystiolaeth berthnasol. Gallai hyn gynnwys ffeiliau, nodiadau o sgysiau, llythyron, negeseoun e-bost neu beth bynnag a fydd yn berthnasol i'ch pryder neilltuol chi. Os bydd rhaid, byddwn yn siarad â'r staff neu eraill sy'n gysylltiedig â'r mater ac yn edrych ar ein polisiau ac ar unrhyw hawl gyfreithiol a chanllawiau.

### *Y Canlyniad*

Os byddwn yn ymchwilio yn ffurfiol i'ch cwyn, byddwn yn rhoi gwybod i chi beth yr ydym wedi ei ganfod drwy ddull cyfathrebu yr ydych yn ei ffafrio. Gallai hyn fod drwy lythyr neu e-bost, er enghraifft. Os bydd rhaid, byddwn yn cynhyrchu adroddiad hwy. Byddwn yn egluro sut a pham y daethom i'n casgliadau.

Os canfyddwn mai ni oedd ar fai, byddwn yn dweud wrthy ch beth a ddigwyddodd a pham. Byddwn yn dangos sut yr effeithiodd y camgymeriad arnoch chi.

Os canfyddwn fod diffyg yn ein systemau neu'r ffordd yr ydym yn gwneud pethau, byddwn yn dweud wrthy ch beth yw'r diffyg hwnnw a sut y bwriadwn newid pethau i'w rwystro rhag digwydd eto.

Os oeddem ni ar fai, byddwn bob amser yn ymddiheuro.

### *Gweithio i Wella.*

Os nad ydym wedi darparu gwasanaeth y dylech fod wedi'i gael, byddwn yn ceisio'i ddarparu yn awr os yw hynny'n bosibl. Os ydym wedi methu â gwneud rhywbeth yn dda, byddwn yn ceisio cywiro hynny. Os ydych wedi bod ar eich colled oherwydd camgymeriad ar ein rhan ni, byddwn yn ceisio'ch rhoi yn ôl yn y sefyllfa y byddech wedi bod ynddi pe baem wedi gwneud pethau'n iawn.

Os bu rhaid i chi dalu am wasanaeth eich hun, pan ddylech fod wedi cael gwasanaeth gennym ni neu, os oedd gennych hawl i gyllid na dderbynioch mohono, byddwn fel arfer yn ceisio gwneud iawn am yr hyn yr ydych wedi ei golli.

## *Yr Ombwdsmon*

Os na lwyddwn i ddatrys eich cwyn, gallwch gwyno i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae'r Ombwdsmon yn annibynnol ar bob corff y llywodraeth a gall ymchwilio i'ch cwyn os ydych yn credu eich bod chi'n bersonol, neu'r sawl yr ydych yn cwyno ar ei ran:

- wedi cael eich trin/ei drin yn annheg neu wedi cael gwasanaeth gwael oherwydd rhyw ddiffyg ar ran y corff a oedd yn ei ddarparu;
- wedi wynebu anfantais yn bersonol oherwydd methiant yn y gwasanaeth neu wedi cael eich trin/ei drin yn annheg.

Mae'r Ombwdsmon yn disgwyl i chi ddwyn eich pryderon i'n sylw ni yn gyntaf a rhoi'r cyfle i ni gywiro pethau. Gallwch gysylltu â'r Ombwdsmon fel hyn:

Ffôn	..	..	0845 6010987
e-bost	..	..	<a href="mailto:ask@ombudsman-wales.org.uk">ask@ombudsman-wales.org.uk</a>
y wefan	..	..	<a href="http://www.ombudsman-wales.org.uk">www.ombudsman-wales.org.uk</a>
ysgrifennu at	..	..	Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 1, Ffordd yr Hen Gae, PENCOED CF35 5LJ.

Ceir sefydliadau eraill hefyd sy'n rhoi sylw i gwynion. Er enghraifft, Comisiynydd yr Iaith Gymraeg ynghylch gwasanaethau yn y Gymraeg. Gallwn eich cynghori am sefydliadau o'r fath.

## *Dysgu gwersi*

Rydym yn cymryd eich pryderon a'ch cwynion o ddifrif ac yn ceisio dysgu o unrhyw gamgymeriadau yr ydym wedi'u gwneud. Mae ein uwch dîm rheoli yn ystyried crynodeb o'r holl gwynion yn chwarterol yn ogystal â manylion unrhyw gwynion difrifol. Mae ein Haelod Cabinet hefyd yn ystyried ein hymateb i gwynion yn rheolaidd ac yn adrodd i'r Cabinet llawn yn ôl yr angen.

Lle mae angen newid, byddwn yn datblygu cynllun gweithredu sy'n nodi'r hyn y byddwn yn ei wneud, pwy fydd yn ei wneud ac erbyn pryd y bwriadwn ei wneud. Byddwn yn rhoi gwybod i chi pan fydd newidiadau a addawyd gennym wedi cael eu gwneud.

## *Beth os oes angen help arnaf*

Bydd ein staff yn ceisio'ch helpu i wneud eich pryderon yn hysbys i ni. Os oes angen cymorth ychwanegol arnoch, byddwn yn ceisio eich rhoi mewn cysylltiad â rhywun a all helpu.

Gallwch hefyd ddefnyddio'r polisi pryderon a chwynion hwn os ydych chi dan 18 oed. Os bydd angen help arnoch, galwch siarad â rhywun ar Linell Gymorth Meic (ffonio 080880 23456, [www.meiccymru.org](http://www.meiccymru.org) ) neu gysylltu â Chomisiynydd Plant Cymru. Dyma'r manylion cyswllt:

Rhif Ffôn .. .. 01492 523333

[post@childcomwales.org.uk](mailto:post@childcomwales.org.uk)  
[www.complantcymru.org.uk](http://www.complantcymru.org.uk)

Swyddfa Gogledd Cymru,  
Penrhos Manor,  
Oak Drive,  
BAE COLWYN, LL29 7YW, Conwy.

### **Yr hyn yr ydym yn ei ddisgwyl gennych chi.**

Mewn cyfnodau o helbul neu drallod, gall rhai pobl ymddwyn mewn ffordd sy'n groes i'w natur. Efallai fod yr amgylchiadau a arweiniodd at bryder neu gŵyn wedi peri gofid neu loes i chi. Nid ydym yn ystyried bod ymddygiad yn annerbyniol am fod rhywun yn egnïol neu'n benderfynol.

Credwn fod gan bob achwynydd yr hawl i gael ei glywed, i gael ei ddeall ac i gael ei barchu. Fodd bynnag, rydym yn credu hefyd fod gan ein staff ni yr un hawliau. Rydym, felly, yn disgwyl i chi fod yn gwrtais a moesgar yn eich ymwneud â ni. Ni fyddwn yn goddef ymddygiad ymosodol na sarhaus, gofynion afresymol na dyfalbarhad afresymol. Mae gennym bolisi ar wahân i reoli sefyllfaoedd lle'r ydym yn canfod bod rhywun yn gweithredu mewn ffordd annerbyniol.



## FFURFLEN CANMOLIAETH A CHWYNION

Yma yng Nghyngor Gwynedd, rydym yn gweithio'n barhaus tuag at sicrhau ein bod yn darparu'r gwasanaeth gorau posib i chi, ein trigolion a'n defnyddwyr gwasanaeth, gyda'r nod o rhoi pobl Gwynedd yn ganolog i bopeth rydym yn ei wneud.

Rydym felly bob amser yn awyddus i glywed eich profiadau chi o dderbyn gwasanaeth gennym er mwyn ein helpu i adnabod y pethau rydym yn ei wneud yn dda, a beth allwn ei wella.

Mae eich adborth yn werthfawr i ni a bydd eich sylwadau'n cael eu defnyddio er mwyn gwella eich gwasanaethau chi.

### A. Eich manylion chi:

Cyfenw:	Enw(au) blaen:	Teitl: Mr/Mrs/Miss/Ms/ neu nodwch os yw'n wahanol.
Cyfeiriad a Chod Post:		
Eich cyfeiriad e-bost:		
Rhif ffôn cyswllt – dydd:		
Rhif ffôn symudol:		

*Nodwch drwy ba un o'r dulliau uchod y byddai'n well gennych i ni gysylltu â chi*

.....

**Eich gofynion:** os yw'n ffordd arferol o ddelio â'r drefn yma yn ei gwneud hi'n anodd i chi ddefnyddio ein gwasanaeth, er enghraifft os nad Cymraeg neu Saesneg yw eich iaith gyntaf neu os oes angen i chi gysylltu â ni mewn ffordd benodol, dywedwch wrthym os gwelwch yn dda fel y gallwn drafod sut y gallem eich helpu.

Fel arfer, y sawl sydd wedi wynebu'r broblem ddylai lenwi'r ffurflen hon. Os ydych yn ei llenwi ar ran rhywun arall, llenwch Adran B. Cyn bwrw ymlaen i ymdrin â gweddill y ffurflen, bydd yn rhaid i ni fod yn gwbl sicr bod gennych chi'r awdurdod i weithredu ar ran yr unigolyn dan sylw.

**B. Llenwi'r ffurflen ar ran rhywun arall:  
Eu manylion nhw:**

Eu henw yn llawn:	
Cyfeiriad a chod post:	
Beth yw'ch perthynas â'r person?	
Pam ydych chi'n cysylltu ar eu ran?	

**C. Beth yw eich rheswm/rhesymau dros gysylltu â ni (os bydd angen, dylech barhau â'ch atebion i'r cwestiynau isod ar ddalen(nau) ar wahân)**

C1	Enw'r Gwasanaeth/Swyddog dan sylw.
C2	Beth yn eich barn chi gafodd ei wneud yn dda, neu na chafodd ei wneud yn dda?
C3	Disgrifiwch sut mae hyn wedi effeithio arnoch chi'n bersonol.



C4	Os ydych yn cyflwyno cwyn, beth yn eich barn chi ddylai'r Cyngor ei wneud i gywiro pethau.
C5	Pryd ddaethoch chi'n ymwybodol o'r sefyllfa gyntaf ? (Os ydych yn cyflwyno cwyn, ac os oes mwy na 6 mis ers i chi ddod yn ymwybodol o'r sefyllfa gyntaf, rhowch y rheswm pam nad ydych wedi cysylltu cyn hyn).
C6	A ydych eisoes wedi codi'r mater gyda'r staff rheng flaen sy'n gyfrifol am ddarparu'r gwasanaeth? Os felly, rhowch fanylion byr i ddweud sut a phryd y gwnaethoch hynny.

Os oes gennych unrhyw ddogfennau i ategu eich cais rhowch nhw ynghlwm wrth y ffurflen hon.

Llofnod: ..... Dyddiad: .....

Ar ôl cwblhau'r ffurflen hon, anfonwch hi at :-

Swyddog Gwella Gwasanaeth  
Cefnogaeth Gorfforaethol  
Cyngor Gwynedd  
Stryd y Jêl  
Caernarfon  
Gwynedd LL55 1SH  
(01286 679103)  
[cwynion@gwynedd.llyw.cymru](mailto:cwynion@gwynedd.llyw.cymru)